

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Daryanto, S. I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima. Cetakan I*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi Kedua. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gerson, R.F. 2010. *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Edisi Pertama. PPM-Bisnis. Jakarta.
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi kelima. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Harjanto, Rudy . 2009. *Prinsip – Prinsip Periklanan*. PT. Gramedia. Jakarta.
- Irawan, Handi. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kotler, dan Amstrong. 2008. *Dasar-dasar Pemasaran*, Jakarta:Perhallindo.
- Kotler , Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta :Erlangga.
- _____. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta :Indeks Gramedia
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 13. Diterjemahkan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2012. *Marketing Management Fourteenth Edition*. New Jersey Pearson Education.
- Lemeshow, S. dan David W.H.Jr, 1997. *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Terjemahan Pramono, D. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Lien-Ti Bei; Yu-Ching Chiao. 2001. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*; Vol. 14, 125-140.

- Lupiyoadi, R., dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Masri, S. 2011. *Metode Penelitian Survei*. Pustaka LP3ES Indonesia. Jakarta.
- Martono, M., dan S. R Iriani. 2014. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Produk Batik Sendang Duwur Lamongan”, *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol.2, No.2. 687-699 .
- Mullins,Orville,Larreche dan Boyd. 2005. *Marketing Management: A Strategic Decision Making Approach*. Penerbit Mcgraw-Hill. New York City.
- Mutia Liris U. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pelanggan Si Jago Factory, Yogyakarta). *Jurnal riset manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran”*. Yogyakarta.
- Ningtias. Anaisaa, A dan Budiarti, A. 2017 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bimbingan Belajar Alfagama Surabaya. *Jurnal Ilmu Riset dan Manajemen*. 6 , 1-16.
- Novianti, Endri, Darlius. 2018. Kepuasan Pelanggan Dimediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal ilmiah manajemen*. vol.8, 90 – 108.
- Pardede R dan Haryadi Y,T. 2017 . Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen yang Dimediasi Kepuasan Konsumen. *Jurnal of Business & Applied Management*. Vol. 10. No.1.
- Pradana, D., Hudayah, S., Rahmawati . 2017. Pengaruh Harga Kualitas Produk dan Citra Merek Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Motor. *Jurnal Kinerja*. Vol. 14 , 16 – 23.
- Rima,N., Zainul, H., Jesi I. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Usaha Kuliner Bakso H. Sabar Yosowilangun). *Jurnal riset manajemen*. Vol .2, No. 1.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.
- Suharno dan Sutarso, Y. 2010. *Marketing in Practice*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan – Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Andi Offset. Yogyakarta.

Sumarwan, U., Puspitawati, H., Hariadi, A., Ali, M. M., Gazali, M., Hartono, S., dan Farina, T. 2013. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: PT. Penerbit IPB Press.

Sunyoto, D. 2013. *Teori, kuesioner & analisis data untuk pemasaran dan perilaku konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sofyan, A. 2004. *Manajemen produksi dan Operasi*. Penerbit fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang.

_____. 2012. *Pemasaran Strategik (2th ed.)*. Yogyakarta: Andi

_____. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Edisi Pertama.. Yogyakarta.

Zakaria, D dan Suwito. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 6,1-18.